

## **Reklamační řád**

### **I.**

Tento reklamační řád v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, upravuje vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při uplatnění práv spotřebitele (dále jen „klient“) z vadného plnění spotřebiteli dodaných služeb (zejména služeb pohřebních) nebo zboží s těmito službami souvisejícím poskytnutých Technickými službami města Jičína, resp. jeho střediskem Pohřební službou Maják a Správou hřbitovů, adresa Jičín, Ruská 554 (dále jen Pohřební služba).

Spotřebitelem je osoba splňující znaky uvedené v § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

### **II.**

1.

Pohřební služba a správa hřbitovů odpovídá za splnění svých zákonných povinností a smluvních povinností stanovených ve smlouvě, resp. objednávce o poskytnutí/dodávce služby/zboží, a to zejména

- za dodržení sjednaného termínu poskytnuté služby,
- za provedení poskytnuté služby a úkonů s ní souvisejících v rozsahu, v jakém byly sjednány,
- za dodání zboží v množství a kvalitě, v jaké byly sjednány
- za dodržení ceny za poskytnuté služby a dodané zboží.

2.

Pohřební služba a správa hřbitovů neodpovídá klientovi za vady vzniklé nevhodnou povahou věci, kterou mu klient k poskytnutí plnění předal, nebo příkazu, který mu klient dal, jestliže na nevhodnost věci nebo příkazu klienta bez zbytečného odkladu upozornil, nebo nemohl-li nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.

### **III.**

1.

Reklamací může uplatnit klient osobně nebo prostřednictvím svého zástupce.

2.

Reklamací kteréhokoli plnění lze uplatnit ústně nebo písemně. Písemnou reklamaci lze provést prostřednictvím doručovatele poštovních zásilek na adresu pohřební služby nebo osobně v kanceláři pohřební služby na adrese Jičín, Ruská 554. Ústní reklamaci lze uplatnit v kanceláři pohřební služby na výše uvedené adrese. O ústním uplatnění reklamace sepíše pracovník pohřební služby s klientem reklamační protokol, který bude obsahovat datum uplatnění reklamace, charakteristiku vytýkané vady, klientem požadovaný způsob vyřízení reklamace a způsob, jakým bude klient informován o jejím vyřízení, podpis a kontaktní adresu klienta. Originál reklamačního protokolu obdrží klient, kopii se ponechá pohřební služba.

3.

Není-li reklamace uplatněna bezprostředně po poskytnutí reklamované služby, je klient povinen prokazatelným způsobem doložit, že reklamované plnění mu poskytla pohřební služba, a to optimálně doložením daňového dokladu od reklamovaného plnění. V případě reklamace zboží je klient povinen předložit také kompletní reklamované zboží.

4.

Pohřební služba je povinna vydat klientovi písemné potvrzení o uplatnění práva z vadného plnění. Při ústním uplatnění reklamace je tímto potvrzením klientem převzatý reklamační protokol. Při písemném uplatnění reklamace bude písemné potvrzení zasláno klientovi na jím sdělený e-mail či kontaktní poštovní adresu.

5.

Klient je povinen uplatnit reklamaci zjevné vady poskytovaného plnění nejpozději do ukončení poskytování tohoto plnění. Jiné, než zjevné vady je klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co je zjistí, nejpozději však do dvou let od poskytnutí plnění. Ohledně průběhu smutečního obřadu je klient povinen uplatnit reklamaci bezprostředně po jejím zjištění, nejpozději však do 24 hodin od skončení smutečního obřadu.

6.

Neoznámí-li klient vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při včasné prohlídce a dostatečné péči zjistit, soud mu právo z vadného plnění nepřiznává. Jedná-li se o skrytou vadu, platí totéž, nebyla-li vada oznámena bez zbytečného odkladu poté, co ji klient mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do dvou let po poskytnutí plnění.

7.

Klient je povinen provést kontrolu poskytovaného plnění. Nebude-li klientem i přes výzvu pohřební služby kontrola poskytnutého plnění provedena, má se za to, že poskytnuté plnění nevykazuje žádné vady.

8.

Práva z odpovědnosti za vady pohřební službou a správou hřbitovů dodaného zboží se nevztahují zejména na případy, kdy závada nebo poškození vznikly

- mechanickým poškozením plnění,
- nedovolenými zásahy, živelnou katastrofou,
- nesprávným užíváním,
- užíváním v rozporu s návodem k použití nebo pokyny uvedenými na obalu nebo v záručním listu,
- užíváním v rozporu s obecně známými pravidly užívání,
- používáním v podmínkách, které neodpovídají svými vlastnostmi povaze věci,
- neodbornou instalací a obsluhou,
- opotřebením způsobeným obvyklým užíváním,
- odcizením, poškozením nebo přemístěním květinové výzdoby na hrobech a hrobového příslušenství po jeho převzetí klientem.

#### IV.

1.

O reklamaci bude rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu zboží či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Spotřebitel je povinen pro vyřízení reklamace poskytnout potřebnou součinnost.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se pohřební služba s klientem nedohodnou na delší lhůtě.

2.

Je-li vada poskytnutého plnění podstatným porušením Smlouvy ve smyslu ustanovení §2106 občanského zákoníku, má klient dle své volby právo na provedení náhradního plnění, opravu, přiměřenou slevu nebo může od Smlouvy odstoupit. Je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má klient právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu.

3.

Klient není oprávněn požadovat poskytnutí náhradního plnění, jestliže předmět plnění vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat.

4.

Po vyřízení reklamace pohřební služba zapíše do reklamačního protokolu datum a způsob vyřízení reklamace, případně potvrzení o provedení opravy reklamovaného plnění. V případě zamítnutí reklamace uvede jeho zdůvodnění.

5.

O vyřízení reklamace pohřební služba bezodkladně informuje klienta písemně na jím poskytnutou e-mailovou adresu nebo telefonicky na kontakty uvedené v reklamačním protokolu či při uplatnění reklamace.

## V.

1.

Vzájemné vztahy klienta a pohřební služby neupravené tímto reklamačním řádem se řídí obecně závaznými předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů

2.

Věcně příslušným subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů vzniklých v souvislosti s plněním služeb nebo koupí zboží je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)).

3.

Aktuální znění reklamačního řádu je pro klienta dostupné v tištěné podobě v kanceláři pohřební služby na adrese 506 01 Jičín, Ruská 554, a v elektronické podobě na webových stránkách [www.tsjc.cz](http://www.tsjc.cz)

Tento reklamační řád byl vydán s účinností od 1.11.2018

Ing. Čeněk Strašík  
ředitel organizace